

KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS MEDOKAN  
AYU SURABAYA

SKRIPSI



Oleh:

Rendy Pramudika baskoro

0741010035

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA

2012

Judul Proposal Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Dengan Indeks  
Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Akta  
Kelahiran Di Smart Office Royal Plaza  
Surabaya

NAMA : Tengku Apriara Dian Prasetya

NPM : 0741010003

JURUSAN : Ilmu Administrasi Negara

Telah disetujui untuk mengikuti ujian atau seminar proposal skripsi.

KETUA PROGRAM STUDI  
ADMINISTRASI NEGARA

PEMBIMBING

Dr. Lukman Arif, MSi  
NIP. 196411021994031001

Dr. Ertien Rining N. MSi  
NIP. 196801161994032001

**“KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS  
MEDOKAN AYU SURABAYA”**

Oleh :

Rendy Pramudika Baskoro

NPM.0741010035

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim  
Penguji Skripsi Progam Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : Mei 2012

Pembimbing

Tim Penguji :

1.

Drs. Hartono Hidayat, Msi

NIP. 030.115.320

Drs. Hartono Hidayat, Msi

NIP. 030.115.320

2.

Drs. Pudjo Adi, MSi

NIP. 030.134.568

3.

DR. Slamet Srijono, MSi

NIP. 130.286.546

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi

NIP. 030.175.349

Lembar Pengesahan Revisi Ujian Skripsi

**“PROGRAM PELATIHAN KETERAMPILAN BERBASIS  
MASYARAKAT DINAS TENAGA KERJA SEBAGAI UPAYA  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI KOTA SURABAYA”  
(Studi tentang pelatihan otomotif)**

Nama Mahasiswa : Rendy Pramudika Baskoro  
NPM : 0741010035  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan  
Pada Tanggal Mei 2012

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

rs. Hartono Hidayat, Msi

NIP. 030.115.320

Drs. Pudjo Adi, MSi  
NIP. 030.134.568

DR. Slamet Srijono, MSi  
NIP. 130.286.546

PersetujuanMengikutiUjianSkripsi

“KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS  
MEDOKAN AYU SURABAYA”

DisusunOleh :

RENDY PRAMUDIKA BASKORO

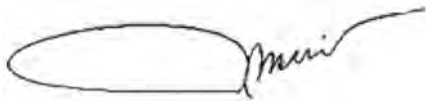
NPM. 0741010035

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

KETUA PROGDI STUDI

PEMBIMBING



Dr. Lukman Arif, M.siDr.

NIP. 196411021994031001NIP.



Lukman Arif, M.si

196411021994031001

Mengetahui,

DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi

NIP. 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Pujisyukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Prima di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.”

Dengan tersusunnya laporan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya pada Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, disamping itu penulis juga tak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. IbuDra. Ec. Hj. Suparwati, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”JawaTimur.
2. Bapak DR. LukmanArif,M.Si selaku Ketua Progam Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. IbuDra. Susi Hardjati, M.Si selaku Sekretaris Progam Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak dan ibu dosen yang telah member bekal dalam proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak dan Ibu pegawai Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
6. Bapak dan Ibu Pegawai Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.
7. Kedua Orang Tuaku yang selalu mendukung dan memberikan Do’a dalam penyusunan laporan ini.
8. Swastika Dyah Pramesti yang selalu ada di saat saya galau di dalam penyusunan laporan ini.

9. Kepadateman Adne 2007 semuanya yang tidak bias Saya tulis satu persatu namanya.

Demikian laporan penyusunan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi rekan-rekan semua. Penulis sadarkan banyaknya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini maka penulis mengharap saran dan kritik.

Surabaya , Mei 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
BAB I. Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. Kajian Pustaka .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	13
2.2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1.2 Tujuan Kualitas pelayanan .....	17
2.2.1.3 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan .....	18
2.2.1.4 Dimensi-Dimensi Kualitas pelayanan .....	20
2.2.2 Pelayanan Publik .....	21
2.2.2.1 Standar Pelayanan Publik .....	25
2.2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik.....	26



2.2.2.3 Faktor-Faktor Pelayanan Publik.....	27
2.2.3 Pelayanan Prima .....	30
2.2.3.1 Strategi Pelayanan Prima .....	33
2.2.3.2 Prinsip-Prinsip Pengembangan Pelayanan Publik yang Prima.....	36
2.2.3.3 Hambatan dalam penerapan Pelayanan Publik Prima .....	37
2.3 Kerangka Berfikir .....	39
BAB III Metode Penelitian .....	40
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Lokasi Penelitian .....	41
3.3 Fokus Penelitian .....	41
3.4 Sumber Data .....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6 Analisis Data .....	46
3.7 Keabsahan Data .....	47
BAB IV Gambaran Umum Puskesmas Medokan Ayu.....	50
4.1 Gambaran Obyek Penelitian .....	50
4.1.1 Letak dan Wilayah Administratif.....	53
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Tenaga kerja Kota Surabaya .....	53
4.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	54
4.1.4 Struktur Organisasi.....	55
4.1.5 Komposisi Pegawai Puskesmas Medokan Ayu .....	56

4.1.5.1 Data Pegawai Menurut Jenis Kelamin .....	56
4.1.5.2 Data Pegawai Menurut Status Kepegawaian .....	56
4.1.5.3 Data Pegawai Menurut Agama .....	57
4.1.5.4 Data Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan .....	58
4.1.5.5 Data Pegawai Menurut ketenagakerjaan .....	61
4.1.5.6 Data Pegawai Menurut Golongan .....	62
4.1.5.7 Data Pegawai Menurut Status Perkawinan.....	62
4.1.5.8 Data Pegawai Berdasarkan Usia .....	63
4.1.6 Sarana Pelayanan, Saran Transportasi, dan Rumah Dinas	64
4.1.6.1 Sarana Pelayanan.....	64
4.1.6.2 Saran Transportasi.....	64
4.1.6.3 Rumah Dinas.....	64
4.2 Hasil Penelitian.....	65
4.2.1 Kemampuan .....	65
4.2.2 Sikap .....	69
4.2.3 Penampilan.....	72
4.2.4 Perhatian .....	75
4.2.5 Tindakan .....	78
4.2.6 Tanggung Jawab.....	83
4.3 Pembahasan.....	86
4.3.1 Kemampuan .....	87
4.3.2 Sikap .....	88
4.3.3 Penampilan.....	89

4.3.4 Perhatian .....	89
4.3.5 Tindakan .....	90
4.3.6 Tanggung Jawab.....	93
BAB V Kesimpulan dan Saran .....	94
5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Saran .....	96

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	
Kerangka Berpikir .....	39
Gambar 2	
Analisis Model Interaktif .....	47
Gambar 3	
Struktur Organisasi .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	
Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Medokan Ayu .....	6
Tabel 2.1	
Paradigma Model Pelayanan Publik .....	23
Tabel 4.1	
Jumlah Pegawai Puskesmas Medokan Ayu Surabaya berdasarkan	
Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.2	
Jumlah Pegawai Puskesmas Medokan Ayu Surabaya Berdasarkan	
Status Kepegawaian .....	57
Tabel 4.3	
Jumlah Pegawai Puskesmas Medokan Ayu Surabaya Berdasarkan	
Agama .....	57
Tabel 4.4	
Jumlah Pegawai Puskesmas Medokan Ayu Surabaya Berdasarkan	
Tingkat Pendidikan .....	59
Tabel 4.5	
Jumlah dan Jenis Ketenagakerjaan di Puskesmas Medokan Ayu .....	60
Tabel 4.6	
Jenis Golongan di Puskesmas Medokan Ayu.....	61

Tabel 4.7

Jumlah Pegawai berdasarkan status perkawinan di Puskesmas medokan

Ayu..... 62

Tabel 4.8

Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia ..... 63

Tabel 4.9

Data Sarana Pelayanan Kesehatan Puskesmas Medokan Ayu ..... 63

Tabel 4.10

Data Sarana Transportasi Puskesmas Medokan Ayu ..... 64

Tabel 4.11

Data Sarana Rumah Dinas Puskesmas Medokan Ayu..... 64

## ABSTRAKSI

RENDY PRAMUDIKA BASKORO, KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS MEDOKAN AYU SURABAYA

Penelitian ini dilatar belakangi dengan memperhatikan fenomena berdasarkan hasil nilai IKM Puskesmas Medokan Ayu pada tahun 2011, menunjukkan bahwa unsur yang nilainya paling rendah di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya adalah unsur Kecepatan pelayanan

Perumusan masalah yang digunakan adalah “Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan menuju pelayanan prima di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya?”

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang memiliki satu variabel yaitu kualitas pelayanan prima, Fokus penelitian ini antara lain kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab.

Data yang terdapat dalam obyek penelitian ini diperoleh dari informan melalui wawancara, tempat dan peristiwa yang didokumentasikan serta dokumen yang diperoleh dari tempat penelitian.

Hasil penelitian ini sesuai fokus penelitian yang telah ditetapkan, dapat disimpulkan bahwa kemampuan yang dimiliki petugas sudah baik dan meningkatkan kualitas kemampuan dengan adanya pelatihan, puskesmas sudah menerapkan sikap salam senyum sapa kepada pengguna layanan kesehatan, puskesmas memiliki standar penampilan yaitu penggunaan seragam dinas yang dilaksanakan oleh semua petugas puskesmas, puskesmas memiliki kotak saran dan koin kepuasan untuk menyalurkan keluhan pengguna layanan, Tindakan petugas sudah tanggap didalam mengatasi permasalahan atas lamanya waktu pelayanan, Petugas Puskesmas dapat dikatakan sudah baik. Sesuai dengan ketentuan tanggung jawab yang dimiliki oleh setiap petugas didalam menjalankan setiap tugasnya sudah baik.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Era desentralisasi dan adanya kebijakan otonomi daerah telah menjadi tantangan bagi daerah untuk menyelenggarakan urusan-urusan pemerintahan secara mandiri. Kebijakan otonomi daerah sangat memungkinkan pemerintah daerah (Kabupaten/kota) akan mampu menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan public yang demokratis, akuntabel, responsible, dan responsif, manakala didukung sumber daya manusia yang cukup dan cakap, sumber daya keuangan dan peralatan yang memadai. (Sumber: Joko Widodo, Good Government, Telaah dari dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Surabaya 2001, hal 58)

Dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan yang demokratis, akuntabel, responsible, dan responsif tersebut pemerintah telah mencanangkan reformasi birokrasi baik bagi unsur pemerintah di daerah maupun di pusat. Pelaksanaan reformasi birokrasi tersebut untuk menciptakan good governance. Perwujudan pemerintahan yang baik mengacu pada pertanggung jawaban pemerintah atas segala sikap, perilaku dan kebijakan yang telah dibuat serta membuka kesempatan publik untuk melakukan pengawasan dan apabila dalam prakteknya merugikan kepentingan rakyat, maka harus menerima tuntutan hukum.

Selama lima tahun terakhir, pemahaman mengenai praktek governance di Indonesia telah memperlihatkan kemajuan yang semakin berarti. Informasi mengenai praktik governance dalam berbagai tingkatan pemerintah di Indonesia



sudah mulai banyak tersedia. Bahkan, banyak pula rekomendasi yang diberikan kepada pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah juga unsure-unsur nonpemerintah, mengenai cara atau strategi mengenai praktik governance yang ada di Indonesia. Namun, sejauh ini belum ada upaya yang sistematis untuk mengembangkan program dan kebijakan perbaikan praktik governance. Hal ini disebabkan bahwa dalam hal ini pemerintah menghadapi banyak kesulitan untuk merumuskan kebijakan dan program perbaikan praktik governance, yaitu sebagai berikut:

Pertama, praktik governance memiliki dimensi yang luas sehingga terdapat banyak aspek yang harus diintervensi apabila ingin memperbaiki praktik governance. Kedua, informasi mengenai aspek strategis yang perlu memperoleh prioritas untuk dijadikan sebagai entry point dalam memperbaiki kinerja governance belum banyak tersedia. Ketiga, kondisi antar daerah di Indonesia yang sangat beragam membuat setiap daerah memiliki kompleksitas masalah governance yang berbeda. Keempat, komitmen dan kepedulian dari berbagai stakeholders mengenai reformasi governance berbeda-beda dan pada umumnya masih rendah. (Sumber: Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta 2005 hal 1).

Hal tersebut telah menunjukan bahwa belum ada strategi yang bersifat menyeluruh dalam pengembangan good governance di Indonesia, baik pusat ataupun daerah. Salah satu strategi yang dapat di entry point dan penggerak utama dalam good governance adalah perbaikan pemberian pelayanan publik.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan

oleh seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Setidaknya, terdapat tiga alasan utama yang melatarbelakangi bahwa perbaikan pemberian pelayanan publik dapat mendorong pengembangan praktik good governance di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga nonpemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik governance seperti efisien, non-diskriminatif dan berkeadilan, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas tinggi dapat dengan mudah dikembangkan dalam ranah pelayanan publik. Ketiga, pelayanan publik memiliki high stake dan pertarungan yang penting bagi ketiga unsur governance (pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar) karena baik dan buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap ketiganya. (Sumber: Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta 2005 hal 20-24).

Pentingnya melaksanakan pelayanan publik dalam mewujudkan good governance tersebut menimbulkan suatu usaha pemerintah untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Namun, dalam perkembangannya, terdapat permasalahan yang menjadi sorotan publik

kualitas pelayanan publik yang buruk.

Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai aspek yang paling mendapat sorotan publik dalam pelayanan adalah tingkat kedisiplinan, pungutan-pungutan liar dan prosedur yang berbelit-belit. Rendahnya mutu pelayanan publik yang ditunjukkan oleh tingkat kedisiplinan aparatur yang buruk, adanya pungutan-ungutan liar di seluruh tubuh birokrasi, serta prosedur pelayanan yang berbelit-belit telah menjadikan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Citra pelayanan yang buruk dari pemerintah ini tidak hanya ditujukan oleh pemerintah pusat saja akan tetapi diperluas pada pemerintah daerah. Di era desentralisasi ini dimungkinkan bahwa budaya pelayanan yang buruk masih ada dalam tubuh birokrasi di daerah ini. Pelaksanaan pelayanan semakin memunculkan penyimpangan-penyimpangan yang telah berkembang macam dan jenisnya. Hal ini disebabkan semakin banyaknya diskresi yang diberikan kepada daerah. Citra pelayanan yang buruk juga terjadi pada institusi pelayanan kesehatan di tingkat daerah.

Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat. Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang vital ditingkat masyarakat adalah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskemas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan

menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Saat ini, pudarnya ujung tombak pelayanan kesehatan, demikian halnya Puskesmas menjadi hal yang sangat disayangkan dibandingkan pada tahun 1980-an dimana Pusat Pelayanan Kesehatan terlihat ramai dikunjungi pasien yang hendak berobat, yang kini fenomena tersebut jarang terjadi. Sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, seharusnya puskesmas dapat menjadi tempat rujukan pertama dengan pelayanan prima yang dapat menangani berbagai masalah kesehatan yang terjadi pada masyarakat, dan permasalahan lain yang lebih fatal adalah dimana petugas puskesmas tidak begitu tanggap dengan pelayanan medik, tetapi lebih menekankan administrasi.

Banyak masalah yang menjadi pemicu rendahnya pencitraan Puskesmas pada saat ini. Sarana yang tidak lengkap seperti obat-obatan yang kurang bermutu dari segi variasi, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keranahan yang kurang dari pemberi layanan, sehingga masyarakat kurang puas setiap berobat ke pusat pelayanan kesehatan ini. Disamping itu program puskesmas yang kurang berjalan menjadi pemicu rendahnya mutu pelayanan Puskesmas di mata masyarakat.

Di kota Surabaya permasalahan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas juga dirasakan oleh masyarakat. Keluhan masyarakat atas kualitas pelayanan Puskesmas yang buruk berdasarkan data komisi D DPRD Surabaya yaitu:

Berdasarkan data komisi D DPRD Surabaya, pengaduan masyarakat terbesar adalah terkait soal buruknya kualitas pelayanan kesehatan. Seperti pasien menunggu lama, penggunaan alat kesehatan yang tidak menjamin kebersihan dan perilaku dokter atau tenaga kesehatan yang tidak ramah terhadap pasien. Pengaduan yang masuk ternyata kualitas pelayanan kesehatan masih sangat rendah. Terbesar pasien menunggu hingga kurang ramahnya dokter dan tenaga medis puskesmas. Buruknya pelayanan di puskesmas, masyarakat cenderung memilih untuk berobat ke rumah sakit ketika membutuhkan layanan kesehatan. (sumber: <http://www.surabayapost.co.id>, Layanan Kurang , diakses tanggal 12 Maret 2011).

Berdasarkan pernyataan diatas, Salah satu puskesmas di Surabaya yang tingkat kualitas pelayanannya masih rendah khususnya mengenai kecepatan pelayanan adalah Puskesmas Medokan Ayu Surabaya yang dapat dilihat pada data Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis-jenis layanan yang diberikan puskesmas yaitu:

Tabel 1.1

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Medokan Ayu Tahun 2011

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IKM	Kategori
1.	Keamanan Pelayanan	89.00	(A) Sangat Baik
2.	Kenyamanan Lingkungan	86.00	(A) Sangat Baik
3.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	75.50	(B) Baik
4.	Prosedur Pelayanan	75.50	(B) Baik
5.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	75.50	(B) Baik
6.	Kemampuan Petugas Layanan	75.50	(B) Baik
7.	Tanggung Jawab Petugas Layanan	75.50	(B) Baik
8.	Kejelasan Petugas Pelayanan	75.50	(B) Baik
9.	Pesyaratan Pelayanan	75.50	(B) Baik
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	74.50	(B) Baik
11.	Keadilan Mendapat Pelayanan	74.50	(B) Baik
12.	Kepastian Biaya Pelayanan	74.00	(B) Baik
13.	Kepastian Jadwal Pelayanan	70.50	(B) Baik
14.	Kecepatan Pelayanan	64.50	(B) Baik

Sumber: Pemerintah Kota Surabaya Nilai IKM per unsur pelayanan Puskesmas Medokan Ayu Tahun 2011.

Berdasarkan data Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Surabaya, Kecepatan pelayanan paling rendah tingkat kepuasannya karena masyarakat menilai lamanya/lambatnya pelayanan khususnya di bagian loket pengambilan kartu pemeriksaan, antrian dan layanan pemeriksaan. Unsur kepuasan pelayanan yang paling penting bagi pengunjung adalah kemampuan petugas, tanggung jawab petugas, kenyamanan lingkungan, kejelasan petugas, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, persyaratan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, serta kedisiplinan petugas pelayanan. Jika sebuah unsur pelayanan menjadi penting bagi pengunjung namun tingkat kepuasan rendah maka unsur tersebut merupakan unsur yang diprioritaskan untuk diperbaiki tingkat pelayanannya. Dari paparan diatas, kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan termasuk unsur yang penting dan paling rendah tingkat kepuasannya bagi pengunjung, sehingga menjadi unsur yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan pembenahan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Barata (2003,hal27) dalam buku dasar-dasar pelayanan prima definisi Layanan prima atau layanan istimewa "Service Excellent" didefinisikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Sebagai bahan perbandingan, adapun definisi yang sering

dikemukakan oleh para beberapa pelaku bisnis dalam buku dasar-dasar pelayanan prima yaitu sebagai berikut:

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil nilai IKM tahun 2011 seperti yang telah dikemukakan diatas menunjukkan bahwa unsur yang dianggap kurang dari pelayanan kesehatan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya adalah unsur kecepatan pelayanan. Kondisi demikian jika dilihat sebagai pelayanan prima seperti yang telah dikemukakan oleh Atep Adya Barata dalam buku dasar-dasar pelayanan prima maka pelayanan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya belum memenuhi dalam kategori pelayanan prima, karena untuk memenuhi dalam kategori pelayanan prima unsur kecepatan merupakan salah satu prasyarat yang harus dipunyai. Berdasarkan fenomena penelitian dan pandangan teoritis tentang hal tersebut diatas. Maka peneliti tertarik untuk mengangkat tema penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Prima Kesehatan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan penelitian yaitu:

“Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan menuju pelayanan prima di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Prima di Puskesmas Medokan Ayu.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Untuk menambah referensi dan literatur perbendaharaan perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

#### 2. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sekaligus menambah wawasan nyata sehingga dapat dijadikan bahan referensi yang berharga bagi peneliti.

#### 3. Bagi Instansi

penelitian ini dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan menentukan kebijakan instansi yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.